

REGULAMIN HOTELU

§ 1

Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie hotelu, a jego przestrzeganie obowiązuje zarówno Gości hotelu jak i jego pracowników.

§ 2

1. Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 14.00 do godziny 12.00 dnia następnego.
3. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej, Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową.
4. Jeżeli Gość nie określi czasu pobytu wynajmując pokój przyjmuje się, że pokój został wynajęty na jedną dobę.
5. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 11.00.
6. Przedłużenie doby hotelowej odbywa się na następujących zasadach:
 - a. do godziny 14.00 bezpłatnie
 - b. od godziny 14.00 do 20.00 Hotel pobiera opłatę 20zł za każdą rozpoczętą godzinę
 - c. po godzinie 20.00 rozpoczyna się naliczanie nowej doby hotelowej.
7. Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w następujących przypadkach:
 - a. brak wolnych miejsc noclegowych (pokoi) w hotelu
 - b. naruszenie obowiązującego regulaminu hotelu przez Gościa
 - c. nie uregulowanie przez Gościa rachunku za dotychczasowy pobyt.

§ 3

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem, podpisanie karty meldunkowej oraz zagwarantowanie płatności.
2. W momencie meldunku Gościa Hotel zastrzega sobie prawo do preautoryzacji karty kredytowej na poczet przyszłej płatności.
3. W przypadku gdy preautoryzacja karty kredytowej nie jest możliwa Hotel zastrzega sobie prawo do zażądania od Gościa przedpłaty gotówką zgodnie z cennikiem Hotelu.

4. Dokonanie pełnej płatności za pobyt musi nastąpić do czasu wymeldowania Gościa.
5. W przypadku wystawiania faktury przelewowej Recepcja Hotelu powinna otrzymać potwierdzenie dokonania przelewu do czasu wymeldowania Gościa.

§ 4

1. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę.
2. Osoby niezameldowane w Hotelu mogą gościnnie przebywać w pokoju hotelowym od godziny 8.00 do godziny 22.00.

§ 5

1. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej po dokonaniu przedpłaty w wysokości 20% wartości pobytu w terminie 7 dni od dnia złożenia rezerwacji.
2. W przypadku nieodwołania rezerwacji pokoju do godziny 18.00 w dniu przyjazdu lub w przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, zaliczka nie zostaje zwrócona.

§ 6

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
3. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja.
4. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.
5. Hotel ma obowiązek zapewnić:
 - a. warunki pełnego i nieskrępowanego wypoczynku gościa,
 - b. bezpiecznego pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania tajemnicy informacji o gościu,
 - c. profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w hotelu,
 - d. sprzątnięcie pokoju i wykonywanie niezbędnej naprawy urządzeń podczas nieobecności gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.
6. Na życzenie Gościa Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b. budzenie o oznaczonej godzinie,
 - c. przechowywanie bagażu w czasie pobytu gościa,
 - d. zamawianie taksówki.

§ 7

1. Parkowanie samochodu na terenie hotelu jest dozwolone tylko w miejscach do tego wyznaczonych.
2. Hotel nie pobiera opłaty za miejsce parkingowe na terenie hotelu.

§ 8

1. Śniadania hotelowe podawane są od poniedziałku do piątku w godz. 07.00 – 9.00, w soboty, niedziele i święta w godz. 07.30 – 9.30.
2. Inne godziny podawania śniadań należy uzgadniać z Recepcją.

§ 9

1. Restauracja hotelowa w ciągu tygodnia czynna jest do godziny 20.00.
2. Kolacje serwowane są od godziny 17.00 do 20.00.
3. Posiłki serwowane poza wspomnianymi powyżej godzinami należy wcześniej ustalić z Recepcją.

§ 10

1. Goście hotelowi mają prawo do korzystania z sauny fińskiej i łaźni parowej po uiszczeniu stosownej opłaty.
2. Zasady korzystania z sauny fińskiej i łaźni parowej objęte są oddzielnym regulaminem.

§ 11

1. W hotelu obowiązuje zachowanie ciszy od godziny 22.00 do godziny 8.00 rano.
2. Zachowanie gości i osób korzystających z usług hotelu nie powinno zakłócić spokoju i komfortu pobytu innych gości.

§ 12

1. W budynku hotelu obowiązuje całkowity zakaz palenia.
2. Za nieprzestrzeganie zakazu palenia Hotel obciąży gości karą w wysokości 200 PLN netto.

§ 13

1. Hotel nie akceptuje obecności zwierząt w pokojach hotelowych.

§ 14

1. Dzieci poniżej 12. roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania dzieci.

§ 15

1. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zamknąć drzwi na klucz.
2. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalność i bezpieczeństwo korzystania.
3. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.

§ 16

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju hotelowym mogą zostać odesłane na życzenie gościa pod wskazany adres. W przypadku nie otrzymania takiej dyspozycji hotel przechowuje przedmioty przez 1 miesiąc.

§ 17

W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.

Dyrekcja i Obsługa Hotelu Pałac Cieleśnica